



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

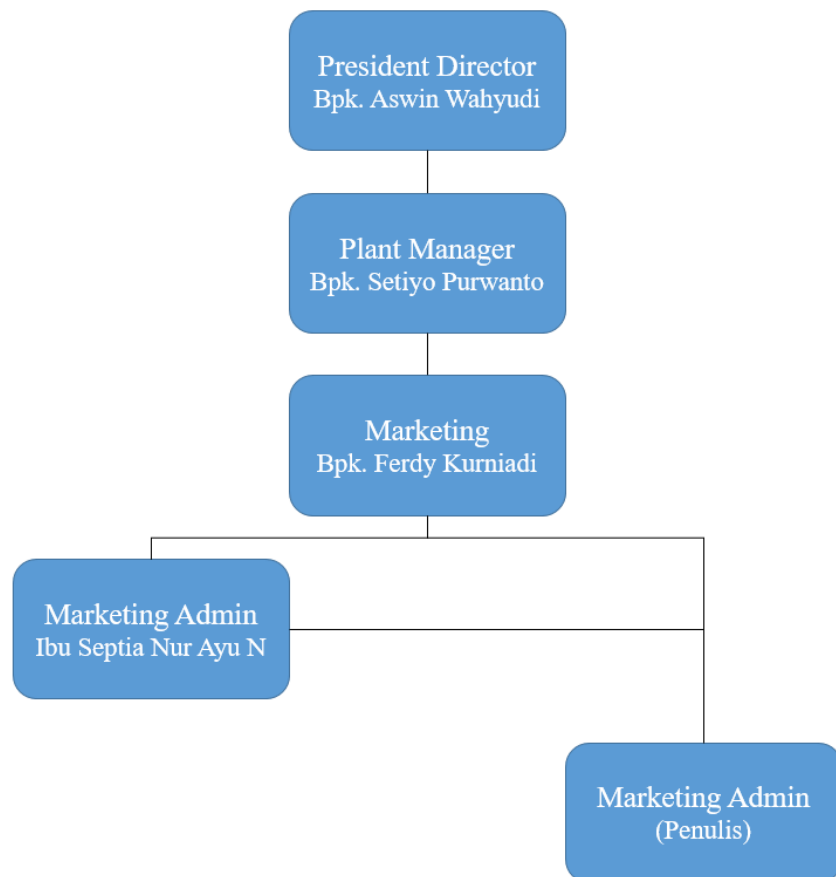
This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB III

### PELAKSAAN KERJA MAGANG

#### 3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Pada kerja magang di PT. Vindo International penulis ditempatkan pada departemen Marketing pada bagian *Marketing Admin*. Penulis berkoordinasi dengan Ibu Septia Nur Ayu Ningsih sebagai pembimbing lapangan. Seluruh karyawan dan divisi berada di bawah naungan dan tanggung jawab seorang *Plant Manager* yaitu Bapak Setiyo Purwanto dan juga *Marketing* yaitu Bapak Ferdy Kurniadi.



Gambar 3.1 Struktur Koordinasi Penulis di PT. Vindo International

Untuk divisi *marketing*, terdapat dua divisi berbeda di PT. Vindo International. Yang pertama adalah *marketing* dan *marketing admin*. Untuk *marketing*, pekerjaan yang dilakukan lebih kepada menangani toko-toko yang tidak terlalu besar dan juga mengunjungi toko-toko *customer* hingga mencari *customer* baru secara *personal selling*. Kemudian untuk *marketing admin* yaitu posisi yang ditempati oleh penulis, lebih kepada komunikasi dengan *customer*, meng-input *order customer*, berkoordinasi dengan divisi-divisi lain di perusahaan, dan tidak terlepas mencari *customer* baru untuk perusahaan.

### 3.2 Tugas yang dilaksanakan

Selama penulis melakukan kerja magang selama 60 hari, penulis diberikan tugas-tugas sebagai berikut :

No	Pekerjaan	Kategori	Supervisor	Keterangan	Output
1	Konfirmasi Pengiriman Barang	<i>Customer Relationship</i>	Ibu Septia	Menghubungi <i>customer</i> dengan telepon langsung dan <i>e-mail</i> untuk mengkonfirmasi tanggal pengiriman barang	Data terkait tanggal pengiriman barang <i>customer</i>
2	Membuat Survey Kepuasan <i>Customer</i>	<i>Customer Relationship</i>	Ibu Septia	Membuat survey kepuasan konsumen yang dilakukan setiap 6 bulan sekali (1 tahun 2x survey).	Data hasil survey dan hasil olah data survey
3	Komunikasi Dengan <i>Customer</i>	<i>Customer Relationship</i>	Ibu Septia & Ibu Jojo	Menerima segala telepon yang masuk dari <i>customer</i> , seperti menanyakan	Data terkait seluruh pertanyaan dan

No	Pekerjaan	Kategori	Supervisor	Keterangan	Output
				status produksi, status pengiriman, dan ketersediaan stok produk	konfirmasi dari customer
4	Mencari <i>Customer</i> Baru	<i>Telemarketing</i>	Ibu Septia	Menghubungi toko- toko yang menjual / menggunakan <i>hanger</i> dan menawarkan <i>hanger</i>	Data terkait calon customer baru berupa <i>e-mail</i> ataupun nomor telepon
5	Menerima <i>Purchase</i> <i>Order</i> (PO) Dari <i>Customer</i>	<i>Administration</i>	Ibu Septia & Ibu Jojo	Menerima <i>purchase</i> <i>order</i> <i>customer</i> melalui <i>e-mail</i> dan konfirmasi kepada <i>customer</i> bahwa <i>purchase order</i> sudah diterima	Data PO yang sudah diterima dan siap untuk di <i>input</i> dengan sistem SAP
6	<i>Input Order</i> <i>Customer</i>	<i>Administration</i>	Ibu Septia & Pak Ferdy	<i>Input purchase</i> <i>order</i> dengan menggunakan sistem SAP	Data <i>input</i> produk yang akan diproduksi
7	Membuat <i>Proforma</i> <i>Invoice</i>	<i>Administration</i>	Ibu Septia & Ibu Jojo	Membuat laporan total harga di awal (setelah menerima <i>purchase order</i> dan <i>input purchase</i> <i>order</i> di SAP) untuk	Laporan total harga yang kemudian diberikan kepada <i>customer</i>

No	Pekerjaan	Kategori	Supervisor	Keterangan	Output
				diberikan kepada <i>customer</i>	
8	Membuat Memo Permintaan Barang	<i>Administration</i>	Ibu Septia, Ibu Jojo, & Pak Ferdy	Membuat catatan / memo permintaan barang kepada tim produksi	Memo / laporan permintaan produksi suatu produk
9	Membuat <i>Scheduling</i> Pengiriman Barang	<i>Administration</i>	Ibu Septia	Membuat jadwal pengiriman barang dan diberikan kepada tim produksi	Data terkait pengiriman barang kepada <i>customer</i>
10	Mencetak SO dan <i>Check</i> DO	<i>Administration</i>	Ibu Septia, Ibu Jojo, & Pak Baim	Mencetak SO ( <i>Sales Order</i> ) berupa rincian produk dan <i>quantity</i> untuk kemudian diberikan kepada tim <i>warehouse</i> untuk memuat produk ataupun mengecek ke tim produksi apakah sudah selesai di produksi apa belum. Setelah produk dimuat kemudian tim <i>warehouse</i> akan	Lembaran SO dan verifikasi DO sehingga barang siap dikirim

No	Pekerjaan	Kategori	Supervisor	Keterangan	Output
				mencetak DO ( <i>Delivery Order</i> ) sebagai tanda produk siap dikirim dan DO tersebut di cek oleh <i>Admin Marketing</i>	
11	Meminta <i>Invoice</i> dan Faktur Pajak	<i>Administration</i>	Ibu Septia	Meminta <i>invoice</i> dan faktur pajak kepada pihak PT. Biggy Cemerlang sebelum barang dikirim (setelah mencetak DO)	<i>Invoice</i> dan Faktur Pajak dari pihak PT. Biggy
12	Membuat <i>Packing List</i>	<i>Administration</i>	Ibu Septia	Membuat rincian berat produk ketika akan dikirim ke <i>customer</i>	Laporan terkait total berat produk yang dikirim
13	Membuat <i>Invoice Commercial</i>	<i>Administration</i>	Ibu Septia	Membuat rincian biaya untuk dilampirkan bersama <i>packing list</i> (biasanya untuk kiriman keluar negeri)	Laporan terkait total harga barang yang dikirim
14	Merekapitulasi DO untuk	<i>Administration</i>	Ibu Septia & Ibu Nita	Setelah barang dikirim, DO	Form serah terima yang

No	Pekerjaan	Kategori	Supervisor	Keterangan	Output
	<i>Admin</i> Penagihan & Membuat Form Serah Terima DO			kembali ke perusahaan kemudian direkapitulasi seperti <i>fotocopy</i> DO dan <i>print</i> PO <i>customer</i> kemudian diberikan kepada <i>Admin</i> Penagihan	kemudian di <i>filing</i> ke lemari berkas form serah terima
15	Membuat Form Permintaan <i>Sample</i> Produk	<i>Administration</i>	Ibu Septia & Pak Sutriswan	Membuat formulir permintaan sample kepada tim QC untuk diberikan kepada <i>customer</i>	Laporan permintaan <i>sample</i> produk kepada pihak QC
16	Membuat Formulir Penawaran Harga	<i>Administration</i>	Ibu Septia	Membuat surat yang berisi penawaran harga yang akan diberikan kepada <i>customer</i>	Laporan penawaran harga untuk <i>customer</i>
17	Membuat Form <i>Customer</i> Baru	<i>Administration</i>	Ibu Septia & Ibu Jojo	Membuat formulir jika ada <i>customer</i> baru dan mengumpulkan berkas-berkas yang dibutuhkan. Contohnya adalah	Laporan data terkait <i>customer</i> baru

No	Pekerjaan	Kategori	Supervisor	Keterangan	Output
				surat ijin perusahaan dan NPWP	
18	Membuat Sasaran Mutu Bulanan	Kegiatan Lainnya	Ibu Septia	Membuat presentasi kinerja bulanan setiap divisi	Data peforma divisi <i>marketing</i> selama satu bulan dalam <i>power point</i>
19	<i>Product Knowledge</i>	Kegiatan Lainnya	Ibu Septia & Pak Setiyo	Mengetahui kegunaan, fitur, dan bentuk setiap produk produk	Pengetahuan terkait produk-produk perusahaan
20	Membuat <i>Flow Chart</i> Perusahaan	Kegiatan Lainnya	Pak Setiyo	Membuat <i>Flow Chart</i> seluruh divisi yang ada di perusahaan, mulai dari <i>marketing</i> , produksi, pengiriman, dan penagihan	Laporan berisi <i>Flow Chart</i> setiap divisi



### 3.3 Uraian Kerja Magang

#### 3.3.1 Proses Pelaksanaan

Sebelum melakukan kerja magang, penulis membuat surat permohonan kerja magang kepada PT. Vindo International berupa CV, Surat Pengantar Magang dari Kampus, Surat Lamaran Pribadi, dan Transkrip Nilai Sementara dengan mendatangi langsung PT. Vindo International yang kemudian melakukan *interview* dengan *Plant Manager*. Setelah melakukan *interview*, penulis dijelaskan posisi dan pekerjaan yang akan dilakukan kemudian diperkenalkan dengan para karyawan dan juga dengan calon pembimbing lapangan penulis yaitu Ibu Septia Nur Ayu Ningsih. Berikut uraian pekerjaan yang dilakukan penulis selama menjalani kegiatan kerja magang:

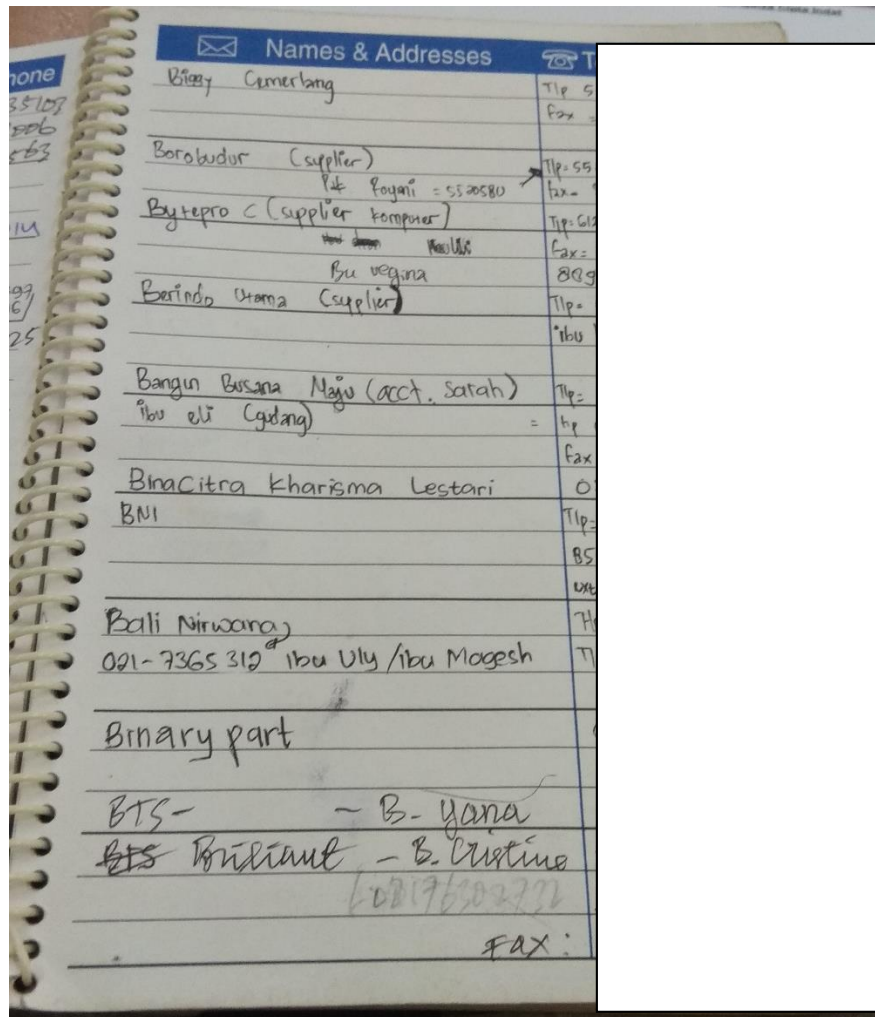
##### A. *Customer Relationship*

###### 1. Konfirmasi Pengiriman Barang

Penulis menghubungi *customer* yang memiliki PO, barang dalam tahap produksi menuju penyelesaian, dan barang yang telah selesai di produksi dengan telepon dan *e-mail*.

Untuk telepon, penulis menghubungi *customer* dengan melihat nomor *customer* terkait yang tersedia di buku telepon kemudian menanyakan dan mengkonfirmasi jadwal pengiriman barang. Terkadang penulis perlu memberitahukan nomor PO (*purchase order*) *customer* untuk mengingatkan *customer* karena *customer* memiliki PO lebih dari satu PO.


Untuk *e-mail*, penulis menulis *e-mail* yang berisi pertanyaan dan konfirmasi tanggal pengiriman untuk PO yang dilakukan *customer* terkait. Sama seperti telepon, terkadang penulis juga harus mencantumkan nomor PO *customer* untuk mengingatkan *customer* karena *customer* memiliki lebih dari satu PO.



Gambar 3.2 Buku Telepon *Customer*

## 2. Membuat Survey Kepuasan *Customer*

Penulis membuat survey kepuasan *customer* yang biasanya dilakukan setiap 6 bulan sekali. Ketika penulis melakukan kegiatan magang, pada bulan Juli, *marketing admin* melakukan survey kepuasan *customer* yang akan disebar ke hampir 100 *customer* untuk melihat *feedback* dari *customer* terkait performa perusahaan di mata para *customer*. Pada awalnya, prosedur survey yang dilakukan adalah dengan mengirimkan *file* berupa *word* yang nanti akan di *download* oleh *customer*, diisi oleh *customer*, dan dikirim kembali oleh *customer*.


**PT. VINDO INTERNATIONAL**

SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

Nama Perusahaan : PT. Kukulung IHT 11  
 Alamat : Jl. Raya Naragong km. 12 No. 8  
 Desa Cikawit Panter Ombas Bkensi  
 Contact Person : Indry / Cindy / Ga.  
 Email : ita@kukulung.co.id  
 Contact No. : 081392934482  
 Jenis Usaha : ☒ Garment ☐ Store ☐ others : .....

Faktor	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
Keramahan dan kemudahan berkomunikasi	✓				
Pengetahuan Produk	✓				
Ketepatan Waktu Delivery	✓				
Kualitas produk	✓				
Penampilan produk	✓				
Kualitas kemasan	✓				
Kondisi barang saat di terima	✓				
Kelengkapan dokumen	✓				
Kecepatan dalam penanganan masalah	✓				
Total keseluruhan	lebih dari 100,000	50,000 - 100,000 ✓	10,000 - 50,000	5,000 - 10,000	1,000 - 5,000
penggunaan Hanger per bulan	Pcs	pcs	Pcs	Pcs	Pcs

Gambar 3.3 Survei Kepuasan *Customer* Lembar Pertama

uniplast PT. VINDO INTERNATIONAL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

- Bagaimana Bapak/Ibu dapat mengetahui PT. vindo International ?  
 Dari Buks

- Hanger apa yang saat ini paling banyak di gunakan di tempat Bapak/Ibu?  
 Hanger dgn 1m x 485

- Apa pandangan Bapak/Ibu terhadap pelayanan PT. vindo International ?  
 Pelayanan cukup baik dan kooperatif

- Kebutuhan layanan apa yang saat ini di butuhkan oleh perusahaan Bapak/Ibu ?

- Waktu pengiriman dan development yang di harapkan ?

- Kritik dan Saran :

Kami ucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat mengisi dan mengirimkan kembali kuesioner ini maksimal tanggal : 31 Januari 2019

Tanda Tangan & Cap Perusahaan

( )

Gambar 3.4 Survey Kepuasan *Customer* Lembar Kedua

Penulis menyarankan untuk melakukan survey dengan media *google forms* untuk menghemat waktu dan memudahkan *customer*. Kemudian saran penulis diterima dan penulis membuat survey dengan menggunakan *google forms* dengan rincian pertanyaan dan desain survey seperti Gambar 3.5 dan Gambar 3.6. Untuk pertanyaan survey yang lebih lengkap akan dilampirkan di halaman lampiran.



Gambar 3.5 Survey Kepuasan *Customer* Dengan *Google Form* (Halaman Awal)

Survei Kepuasan Pelanggan PT. Vindo International

\* Wajib

**Keramahan dan kemudahan berkomunikasi \***

1 2 3 4 5

Sangat Kurang Baik ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Baik

**Pengetahuan Terhadap Produk \***

1 2 3 4 5

Sangat Kurang Baik ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Baik

**Ketepatan Waktu Pengiriman \***

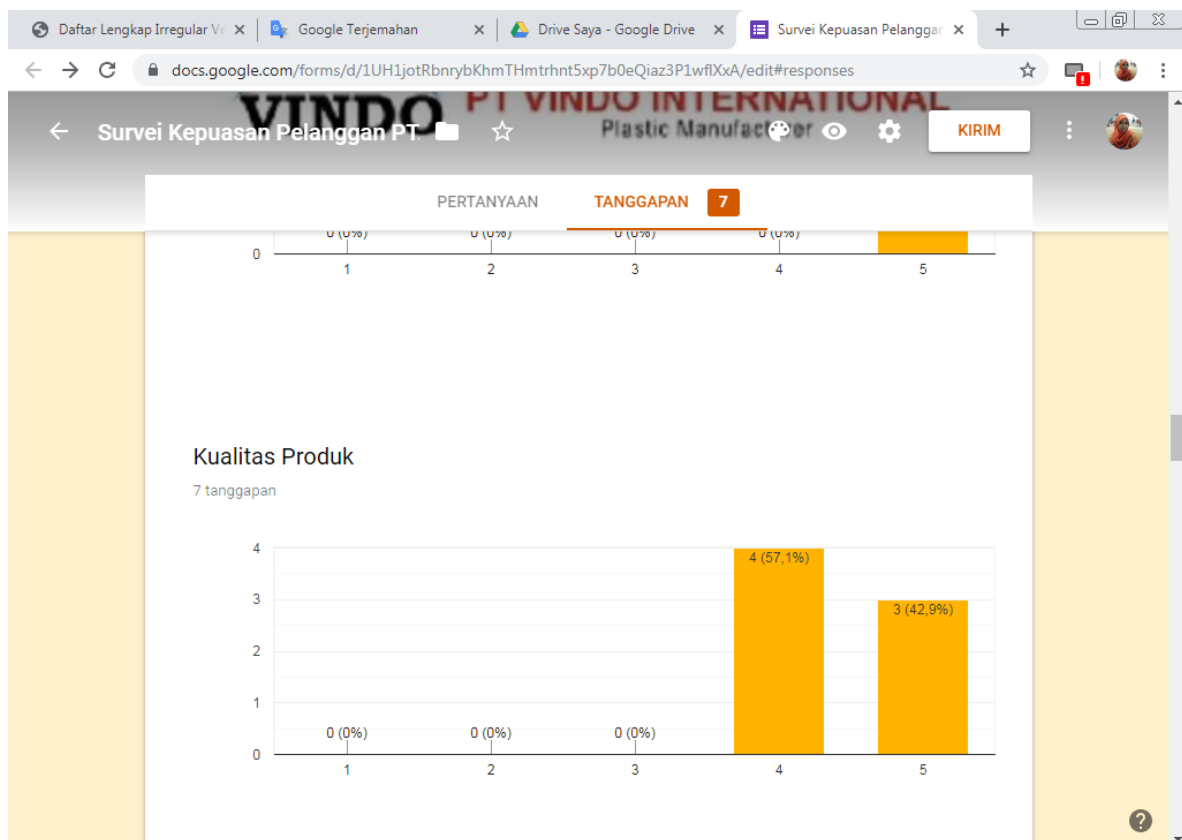
1 2 3 4 5

Sangat Kurang Baik ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Baik

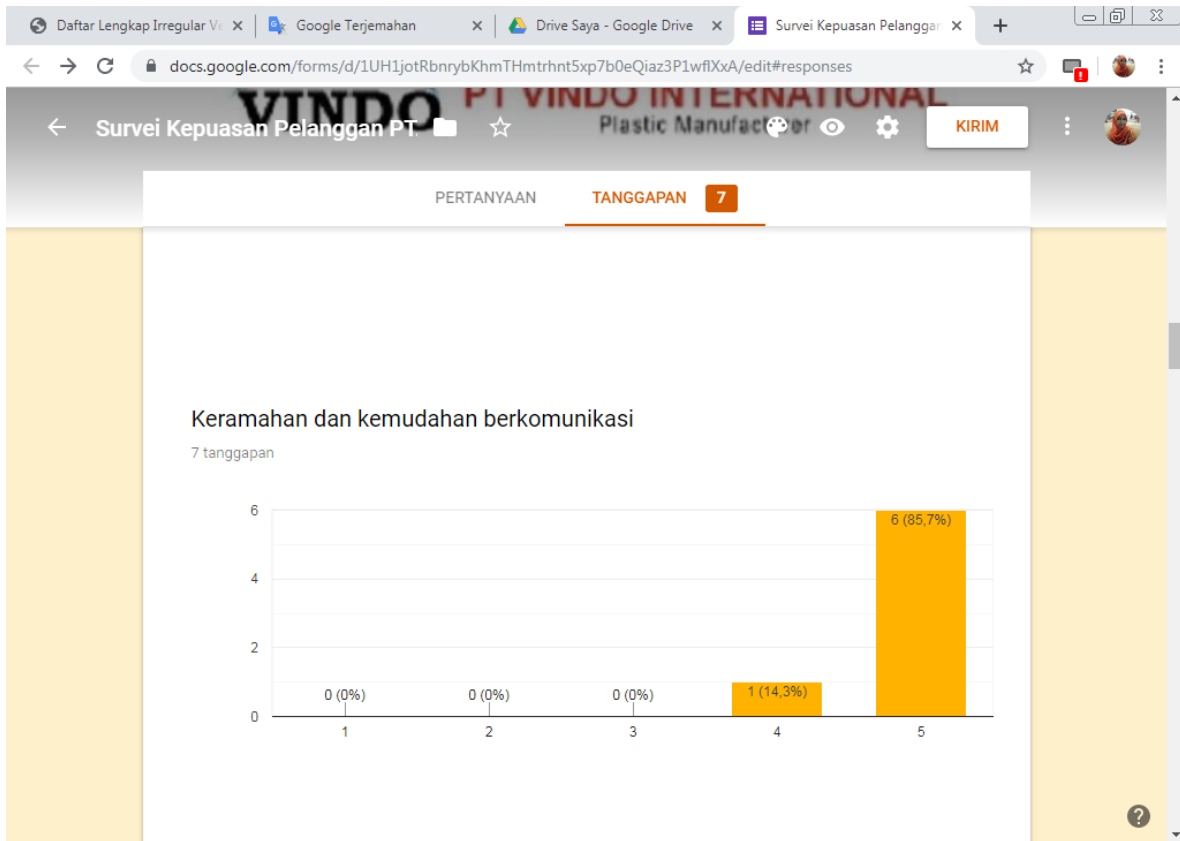
Start

Gambar 3.6 Survey Kepuasan *Customer* Dengan *Google Form* (Contoh Pertanyaan)

Setelah selesai kemudian *link* survey disebar kepada *customer*. Peneliti hanya diberikan ijin oleh perusahaan untuk memberikan beberapa hasil dari survey yang dilakukan kepada *customer*. Beberapa hasil survey tertuang di dalam Gambar 3.7 dan Gambar 3.8



Gambar 3.7 Hasil Survei Terkait Kualitas Produk



Gambar 3.8 Hasil Survei Terkait Keramahan dan Kemudahan Berkomunikasi

### 3. Komunikasi Dengan *Customer*

Selama kegiatan magang, peneliti sering menjadi penerima telepon utama ketika ada yang menghubungi perusahaan. Beberapa pertanyaan yang paling sering ditanyakan *customer* adalah status produksi, pengiriman, dan ketersediaan produk. Penulis harus bisa menggunakan sistem SAP karena seluruh informasi terutama status produksi dan ketersediaan produksi tersedia di SAP.

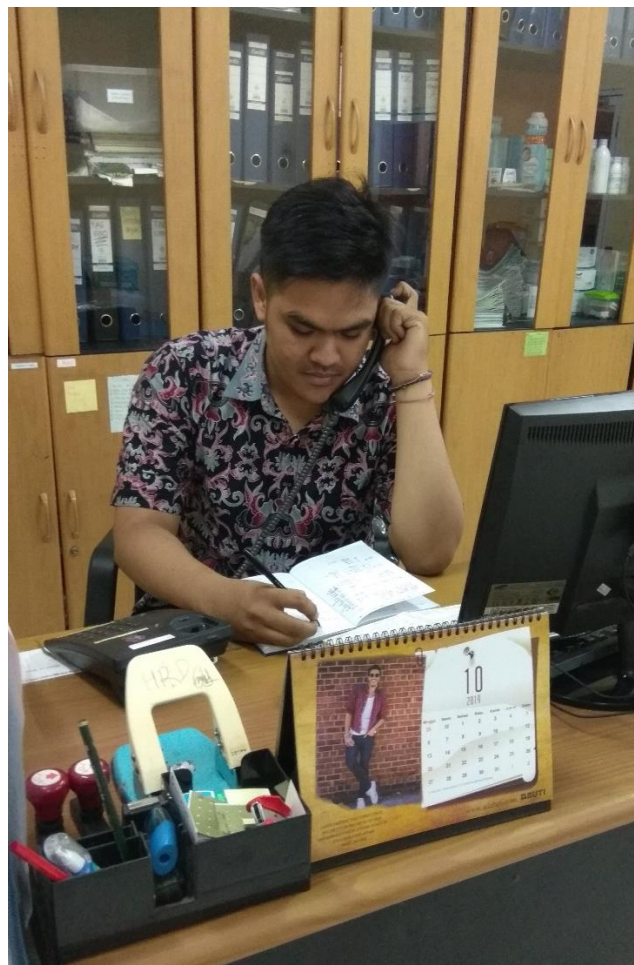
#### B. *Telemarketing*

##### 1. Mencari *Customer* Baru

Penulis melakukan pencarian customer baru dengan cara menghubungi toko-toko yang menggunakan hanger seperti butik dan distro. Cara peneliti mendapatkan nomor telepon

butik dan distro tersebut adalah dengan mencari nama-nama butik maupun distro di *google* yang disertai dengan nomor telepon butik ataupun distro tersebut. Kemudian penulis menghubungi butik ataupun distro tersebut dan memasarkan produk-produk seperti *hanger* baju, *hanger* celana, dan lain-lain.

Sebelum menghubungi butik maupun distro penulis harus mengetahui *product knowledge*. Penulis diberikan *list* produk oleh pembimbing lapangan untuk dipelajari dan diingat produk maupun fitur yang disediakan. Setelah memiliki cukup kemampuan terhadap *product knowledge*, kemudian penulis mulai mencoba menghubungi calon-calon *customer* baru dan memasarkan produk-produk perusahaan.



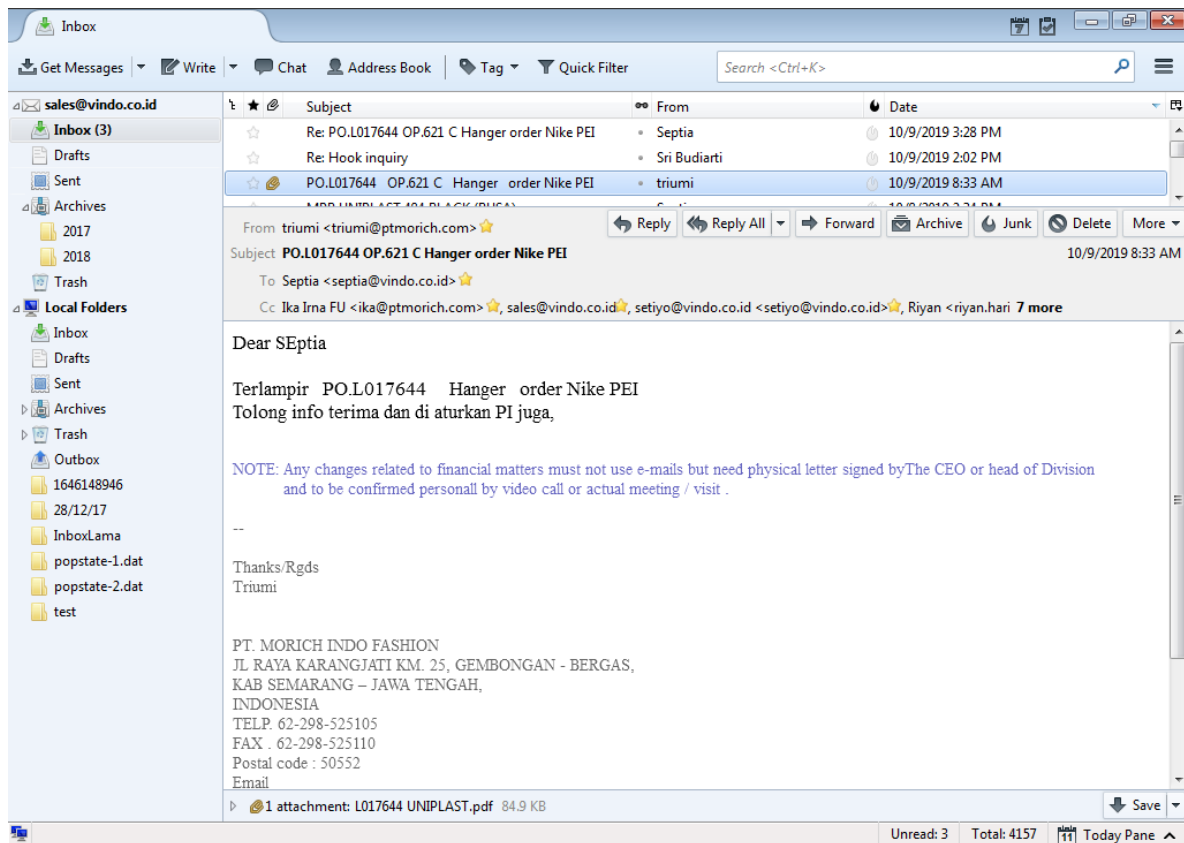
Gambar 3.9 Ilustrasi Penulis Sedang Mencari *Customer* Baru



### C. Administration:

#### 1. Menerima *Purchase Order* (PO) *Customer*

Penulis menerima *purchase order* dari *customer* melalui *e-mail* yang dikirimkan oleh *customer*. Kemudian penulis mengecek rincian produk-produk yang di *purchase order* oleh *customer* seperti produk, *quantity*, dan harga dari produk yang di *order*. Setelah melakukan pengecekan, selanjutnya penulis me-reply *e-mail order customer* sebagai konfirmasi bahwa *purchase order* telah diterima.



Gambar 3.10 Contoh *E-mail PO Customer*

#### 2. *Input Purchase Order Customer* (PO)

Setelah menerima *purchase order customer*, penulis mencetak *purchase order customer* untuk kemudian diinput dengan sistem SAP.

**Sales Order**

Customer: [Field]  
 Name: [Field]  
 Contact Person: [Field]  
 Customer Ref. No.: [Field]  
 Local Currency: [Field]

No.: 19P 311900972  
 Status: Open  
 Posting Date: 11.10.19  
 Delivery Date: [Field]  
 Document Date: 11.10.19

**Contents**

#	Type	Item No.	Item Description	Quantity	Price	Unit Price
1					0.000000	

Sales Employee: -No Sales Employee-  
 Owner: [Field]

Remarks: [Field]

Total Before Discount: [Field]  
 Discount: [Field] %  
 Rounding: [Field]  
 Tax: [Field]  
 Total: IDR 0.00000

**General**

Nomor Faktur: [Field]  
 Tipe Transaksi Receipt: [Field]  
 Sales Order Date: [Field]  
 Purchase Tax Code: [Field]  
 Sales Tax Code: [Field]  
 Update Faktur Pajak: No  
 Tax Rate: 0.000000  
 Potongan Harga: 0.000000  
 Uang Muka: 0.000000  
 Price Dalam/Luar Kota: [Field]  
 PO Customer: [Field]  
 Tipe Transaksi Issue: [Field]  
 Lokal / Import: Lokal  
 Category: [Field]  
 Departement: PPIC  
 Konfirmasi: Tidak Yakin  
 Part: [Field]  
 Colour: [Field]  
 Qty Pack: [Field]  
 Comp Pack: [Field]  
 Due Date: [Field]  
 Load Plan: [Field]  
 Notes: [Field]  
 Nomor Surat Jalan: [Field]  
 Lokasi: Plant 1  
 Shift: [Field]  
 No. FPB: [Field]  
 Tanggal FPB: [Field]  
 Nomor DO CS: [Field]  
 Borongan: No

11.10.19 13:55

Gambar 3.11 Tampilan Awal SAP Untuk Input PO Customer

Ketika menginput *purchase order customer* menggunakan SAP, penulis menginput nomor *purchase order*, nama *customer*, produk, harga, mata uang, tanggal pengiriman, dan alamat pengiman. Kemudian penulis harus melakukan pengecekan apakah jumlah uang yang diinput di SAP dengan yang ada di *purchase order* sudah sama atau belum.

The screenshot displays the SAP Sales Order (SO) entry interface. The top menu bar includes File, Edit, View, Data, Go To, Modules, Tools, Window, and Help. The main window is divided into several sections:


- Customer Data:** Customer Name: PT. SEJIN GLOBAL INDONESIA, Contact Person: NINA OCTA, BP Currency: USD, Amount: 14,164.00.
- Order Details:** No. 19P, Status: Open - Printed, Posting Date: 11.09.19, Delivery Date: 19.09.19, Document Date: 11.09.19.
- Item List:** A table with columns: #, Type, Item No., Item Description, Quantity, Price UDF, Unit Price. The items listed are:
 

#	Type	Item No.	Item Description	Quantity	Price UDF	Unit Price
1		U8212B	UNIPLAST 8212 BLACK	5,528	0.000000	
2	T	SzCrownBlack	SIZER CROWN BLACK	700	0.000000	
3	T	SIZE 8	SIZER CROWN BLACK	1,300	0.000000	
4	T	SIZE 10	SIZER CROWN BLACK	1,300	0.000000	
5	T	SIZE 12	SIZER CROWN BLACK	1,300	0.000000	
- General Data:** Includes fields for Nomor Faktur, Tipe Transaksi Receipt, Sales Order Date (11.09.19), Purchase Tax Code, Sales Tax Code, Update Faktur Pajak (No), Tax Rate (0.000000), Potongan Harga (0.000000), Uang Muka (0.000000), Price Dalam/Luar Kota, PO Customer (826523), Tipe Transaksi Issue, Lokal / Import (Lokal), Category, Departement (PPIC), Konfirmasi (Tidak Yakin), Part, Colour, Qty Pack, Comp Pack, Due Date, Load Plan, Notes, Nomor Surat Jalan, Lokasi (Plant 1), Shift, No. FFB, Tanggal FFB, Nomor DO CS, and Borongan (No).
- Summary:** Total Before Discount, Discount %, Rounding, Tax, and Total.

Gambar 3.12 Contoh PO Customer Yang Telah Diinput

Setelah menginput *purchase order customer*, orderan yang telah diinput disebut dengan SO atau *sales order* lengkap dengan nomor kode SO yang berbeda-beda sesuai dengan *purchase order* yang telah diinput oleh penulis (Gambar 3.13 untuk contoh PO yang sudah ditulis nomor SO) . Nomor SO atau *sales order* tersebut akan dicetak menjadi DO atau *Delivery Order*. Setelah menginput *purchase order customer*, kemudian kertas *purchase order customer* yang telah di *print* dituliskan nomor SO dan kemudian di-*filing* di berkas *purchase order customer*.

3119008394



**Uniplast Industries (Asia) Limited**  
 Flat R, 15/F,  
 Wang King Industrial Building,  
 2-4 Tai Yau Street,  
 San Po Kong, Kowloon,

**Sales Confirmation**

**SC#** 826473

**Invoice To**

Sejin Co., Ltd.  
 8 FL. Ewha Bldg., #14,  
 Cheonho-daero 85-gil,  
 Dodaemun-gu, Seoul, Korea  
 Attn: ERA/Sally Choi Tel: 822-22148890

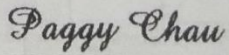
**Ship To**

PT. Sejin Global Indonesia  
 Jl. Raya Serang KM24.5KP  
 Jahu RT 01/RW 01 DS. Santul Serang  
 Jaya Kec. Balaraja Kab/Tangerang Banten-  
 Indonesia 15610 Tel: 21-595-0185

Date	Account #	Payment Terms	Due Date	Payment to Below Account
08/23/2019	163	TT in advance	08/23/2019	Beneficiary: Uniplast Industries (Asia) Limited Banker: Hang Seng Bank Limited SWIFT: HASE HKHH Bank address: 83 Des Voeux Road Central, HK. A/C #: 234-157683-001 (HKD) A/C #: 234-157683-883 (USD)
<b>Ship Date</b>	<b>Final Destination</b>	<b>Place of Loading</b>	<b>Delivery Mode</b>	
09/12/2019	INDONESIA	INDONESIA	Track	

Item	Buyer's PO. No.	Description	Unit Price	Quantity	Amount
8212-Black	S120-3-022; REF#PA19100949	12" Swimwear - 4 Pad / Black			
VCS		BLACK CROWN SIZER FOR VICS - FOUR SIZED 8 - 2300 10 - 5000 12 - 5000 14 - 1900 16 - 2900 18 - 700 18W - 200 20W - 300 22W - 300 24W - 200 26W - 100			

**Remarks:**  
 \* Goods are for export / re-export purpose\*  
 \* All local & Overseas bank charges are subject to buyer\*  
 \* Shipments will be effected upon the customer's acceptance of  
 the above payment terms\*  
 Buyer's Signature: \_\_\_\_\_

Seller's Signature  
 For and on behalf of  
 Uniplast Industries (Asia) Limited  
  
  
 \_\_\_\_\_  
 Authorized Signature(s)

Phone # 852-23888488  
 Fax # 852-23888234  
 E-mail hongkong@uniplastasia.com  
 Web Site www.uniplastindustries.com

No claim allowed unless reported within 7 days after receipt of goods. Returns will not be accepted without prior authorization by our office.  
 To enable us to credit your account properly, please fax the proof of payment to (852)23888234 or e-mail to account@uniplastasia.com after payment

Gambar 3.13 Contoh PO Yang Sudah Diinput dan Ditulis Nomor SO (Nomor SO diatas *Sales Confirmation*)

### 3. Membuat *Proforma Invoice*

Setelah menginput *purchase order customer* di SAP, kemudian penulis membuat *proforma invoice* yaitu laporan total produk dan harga yang akan diberikan kepada *customer*

setelah menginput *order customer*. Setelah membuat *proforma invoice* kemudian dicetak dan ditandatangani oleh *Plant Manager*, kemudian di *scan*, dan hasil *scan proforma invoice* yang telah ditandatangani *Plant Manager* dikirimkan kepada *customer* melalui *e-mail*, *Proforma invoice* yang telah di *print* kemudian *difiling* ke berkas *proforma invoice*.

Pembuatan *proforma invoice* ini hanya berdasarkan permintaan *customer*, artinya ada *customer* yang tidak memerlukan *proforma invoice* dalam melakukan *order* ke PT. Vindo International.

No Dokumen : 12/MKT/VI/19.00

**PT. VINDO INTERNATIONAL**  
 Jl. Industri Raya III Blok AD 18 RT. 013 RW 002  
 Bunder Cikupa Tangerang 15710 Banten  
 Telp 021 - 59313666 / 667 Fax. 021 - 59313665

Garment Hangers

PT. MORICH INDO FASHION  
 JL. RAYA KARANGJATI KM.25  
 UNGARAN - SEMARANG  
 JAWA TENGAH

NO : VIN-195/PI/VI/19  
 DATE : July 12, 2019  
 PO# : L916232

**PROFORMA INVOICE**

DESCRIPTION	QTY	UNIT PRICE (IDR)	AMOUNT (IDR)
1. UNPLAST 6013 BLACK	16.750		
2. SIZER CROWN BLACK SIZE S	2.170		
3. SIZER CROWN BLACK SIZE M	4.360		
4. SIZER CROWN BLACK SIZE L	5.090		
5. SIZER CROWN BLACK SIZE XL	3.320		
6. SIZER CROWN BLACK SIZE XXL	1.940		
<b>TOTAL</b>			<b>33.610 Pcs</b>

SAYS : #

Remark :  
 1. Payment term : 30 Days After Delivery  
 2. Ship to : PT. MORICH INDO FASHION  
 JL. RAYA KARANGJATI KM 25  
 UNGARAN - SEMARANG  
 JAWA TENGAH

3. Delivery : July , 2019

PLEASE TRANSFER THE ABOVE AMOUNT TO -  
 BENEFECIARY : PT. VINDO INTERNATIONAL  
 BANK : MAYBANK  
 MUARA KAPUK INDAH  
 JAKARTA

ACCOUNT : 2252 0082 38

SINCERELY,  
 PT. VINDO INTERNATIONAL

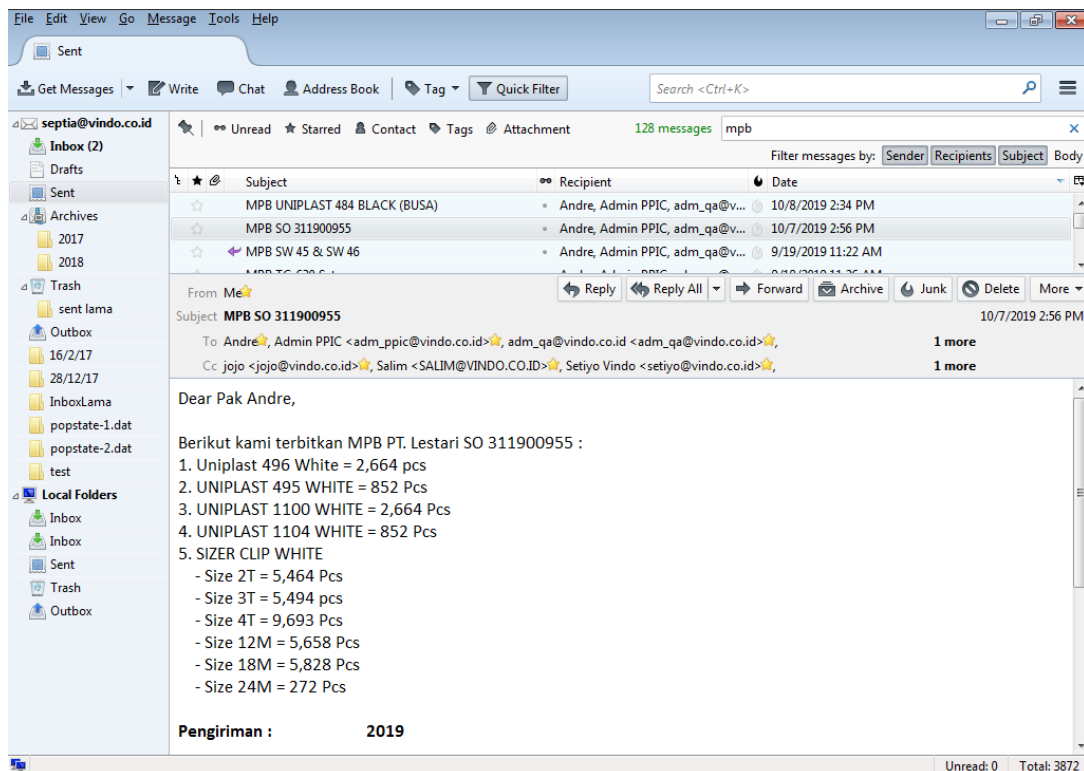
SETIYO PURWANTO  
 PT. Vindo International

Note :  
 Based on rate BI tgl. 12 July 2019 Rp. 14,089

Gambar 3.14 Contoh *Proforma Invoice Customer*

#### 4. Membuat Memo Permintaan Barang

Penulis membuat memo permintaan barang yang akan diberikan kepada tim produksi. Penulis membuat memo permintaan barang ketika ada PO *customer* yang memesan produk tertentu dengan jumlah besar dengan pengiriman secepat mungkin sehingga harus memprioritaskan untuk memproduksi produk tertentu tersebut.



Gambar 3.15 Contoh Memo Permintaan Barang

Penulis juga membuat memo permintaan barang ketika membutuhkan stok suatu produk yang ada di gudang (*warehouse*) sedikit sehingga untuk memenuhi stok di gudang penulis membuat memo permintaan barang.

Selain itu juga penulis membuat memo permintaan barang ketika ada *customer* yang melakukan order barang khusus seperti *printing* sesuai permintaan *customer* yang harus di cetak di produk.

## 5. Membuat *Scheduling* Pengiriman Barang

Penulis membuat jadwal pengiriman barang menggunakan *excel* kemudian dikirim kepada tim produksi dengan *e-mail*.

SO	ORDER DATE	Customer/Vendor Name	PO Customer	Description	QTY	DUE DATE
311900723	18.07.19	PT. TOA GALVA INDUSTRIES	09978/T09/VIN/19/GDAS	CM-1830ACASE	1,980	30.08.19
311900756	01.08.19	PT. TOA GALVA INDUSTRIES	10510/T08/VIN/19/GDAS	CM-1830ACASE	2,000	05.08.19
TOTAL PO					3,980	
STOCK					0	
KURANG STOCK					-3,980	
311900723	18.07.19	PT. TOA GALVA INDUSTRIES	09978/T09/VIN/19/GDAS	CM-1830ACOVER	1,980	30.08.19
311900756	01.08.19	PT. TOA GALVA INDUSTRIES	10510/T08/VIN/19/GDAS	CM-1830ACOVER	2,000	05.08.19
TOTAL PO					3,980	
STOCK					0	
KURANG STOCK					-3,980	
311900723	18.07.19	PT. TOA GALVA INDUSTRIES	09978/T09/VIN/19/GDAS	CM-2330ACASE	1,880	30.08.19
311900756	01.08.19	PT. TOA GALVA INDUSTRIES	10510/T08/VIN/19/GDAS	CM-2330ACASE	300	05.08.19

Gambar 3.16 Contoh *Scheduling* Pengiriman Yang Dibuat Penulis

## 6. Mencetak SO dan Memeriksa DO

Penulis mencetak SO (PO yang telah diinput) di SAP yang kemudian diperiksa oleh penulis dan diberikan kepada pihak *warehouse finish goods* untuk memuat produk dan siap dikirim. Setelah produk siap dikirim kemudian pihak *warehouse finish goods* mencetak DO (*delivery order*) berupa surat tanda bahwa produk selesai dimuat dan sudah siap untuk dikirim.



PT. VINDO INTERNASIONAL  
Tangerang

**Sales Order**

No. Dokumen : 15/FAD/16/002

To : PT. SADUA INDO  
DUSUN GINTUNGAN RT 19 RW 11 TENGGARAH  
TENGGARAH  
SEMARANG

Ship To :

Title : 11/17  
Sales Order : 311900937  
Print Date :  
Cust. PO : 827019  
Loading Date :  
Truck No. :  
Driver Name :

Item Code	DESCRIPTION	QUANTITY	Quantity Detail
U484BCbm	UNIPLAST 484 BLACK (C-BEAM) CG 662/208273-0013001-00007981	11,217 PCS	

Approved by: Warehouse Checker W1 Checker Security Security Pos Delivery No. Notes :

Gambar 3.17 Contoh SO yang Sudah Dicetak

Kemudian penulis mengecek DO tersebut yaitu dengan memastikan jumlah produk sesuai dengan PO *customer* dan setelah sesuai kemudian ditandatangani oleh *marketing admin*.

PT. VINDO INTERNASIONAL  
4 Jln. Raya W. Blok AD 18 KP. Bunder RT. 013/002  
Bunder, Cikopo, Tanggung, Sukorejo 15710  
Telp. (021) 59213066-7 Fax (021) 59213065  
E-mail : sales@vindo.co.id / info@vindo.co.id

**DELIVERY ORDER**

To : PT. SADUA INDO  
DUSUN GINTUNGAN RT 19 RW 11  
TENGGARAH TENGGARAH  
SEMARANG

Ship To :

Term of Payment : - Cash Basic -  
Ship Via :

Salesman :  
Territory :  
Salesman Kantor :  
08-29

Due Date : 08.10.19

ITEM CODE	DESCRIPTION	QUANTITY
U484BCbm	UNIPLAST 484 BLACK (C-BEAM) CG 126 CTN X 300 PCS	

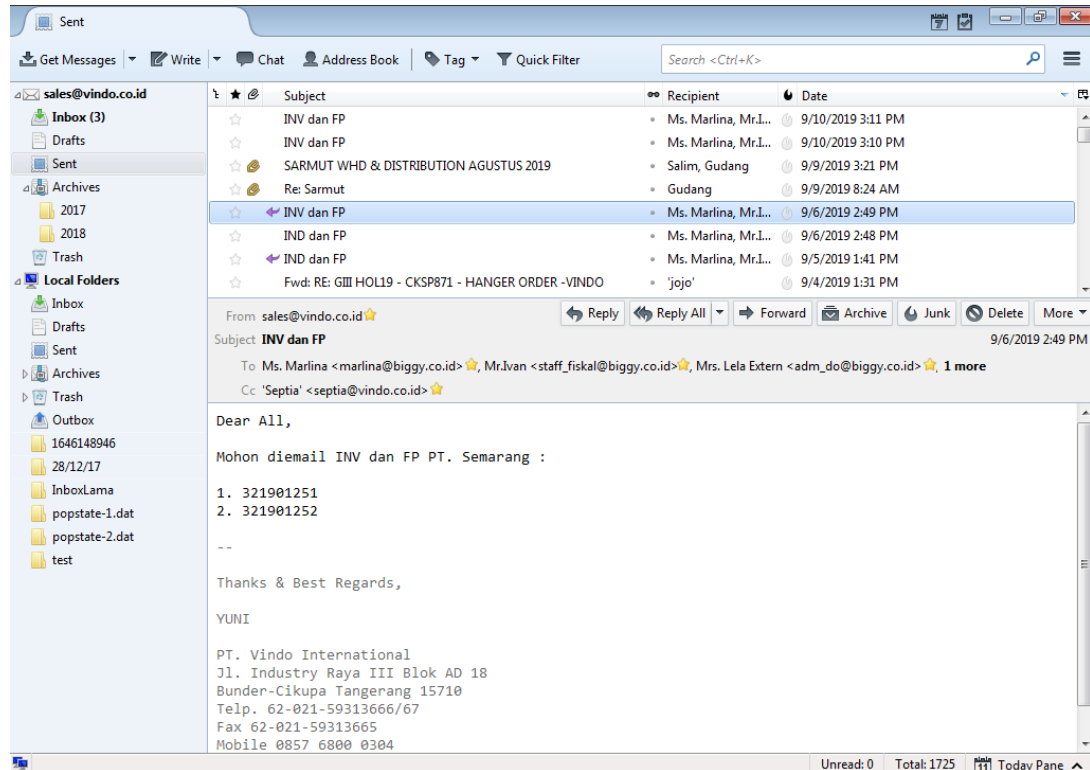
Approved by: Warehouse

Gambar 3.18 Contoh DO yang Sudah Dicetak



## 7. Meminta *Invoice* dan Faktur Pajak

Setelah mencetak dan memeriksa DO, kemudian penulis meminta *invoice* dan faktur pajak kepada pihak PT. Biggy Cemerlang untuk di-*print* dan dilampirkan dengan DO ketika mengirim produk ke *customer*.



Gambar 3.19 Contoh Ketika Penulis Meminta *Invoice* dan Faktur Pajak

Kegiatan meminta *invoice* dan faktur pajak hanya dilakukan kepada *customer* tertentu karena ada beberapa *customer* yang memerlukan *invoice* dan faktur pajak dalam pengiriman dan ada juga yang tidak memerlukan *invoice* dan faktur pajak.

## 8. Membuat *Packing List*

Setelah mencetak dan memeriksa DO, penulis membuat *packing list* yaitu berupa hasil hitung berat bersih produk dengan *packaging* produk yaitu karton/kardus yang akan

dikirimkan kepada *customer*. *Packing list* yang telah dibuat akan di-*print* dan dilampirkan bersama dengan DO.

**TO :** PT. NESIA PAN PACIFIC KNIT  
DUSUN NGADIRNO RT.17 RW.04  
DS. KLERO KEC. TENGARAN  
SEMARANG  
TELP. 0298 - 3405555  
ATTN: IBU ANGGI

**Packing No :** 103/VIN/IX/19  
**Date :** September 06, 2019  
**AWB No. :**  
**From :** Tangerang, Indonesia  
**To :** SEMARANG

NO	DESCRIPTION	QTY	QTY	N.W KG	G.W KG
1	UNIPLAST 6012 BLACK	60	14,853	PCS	625.03
2	UNIPLAST 6212 BLACK	24	6,000	PCS	252.48
3	CROWN SIZER BLACK	2	31,600	PCS	27.29
<b>TOTAL</b>		<b>86</b>	<b>52,453</b>	<b>Pcs</b>	<b>904.80</b>

**For and on behalf of**  
PT. VINDO INTERNATIONAL

**Authorized Signature**

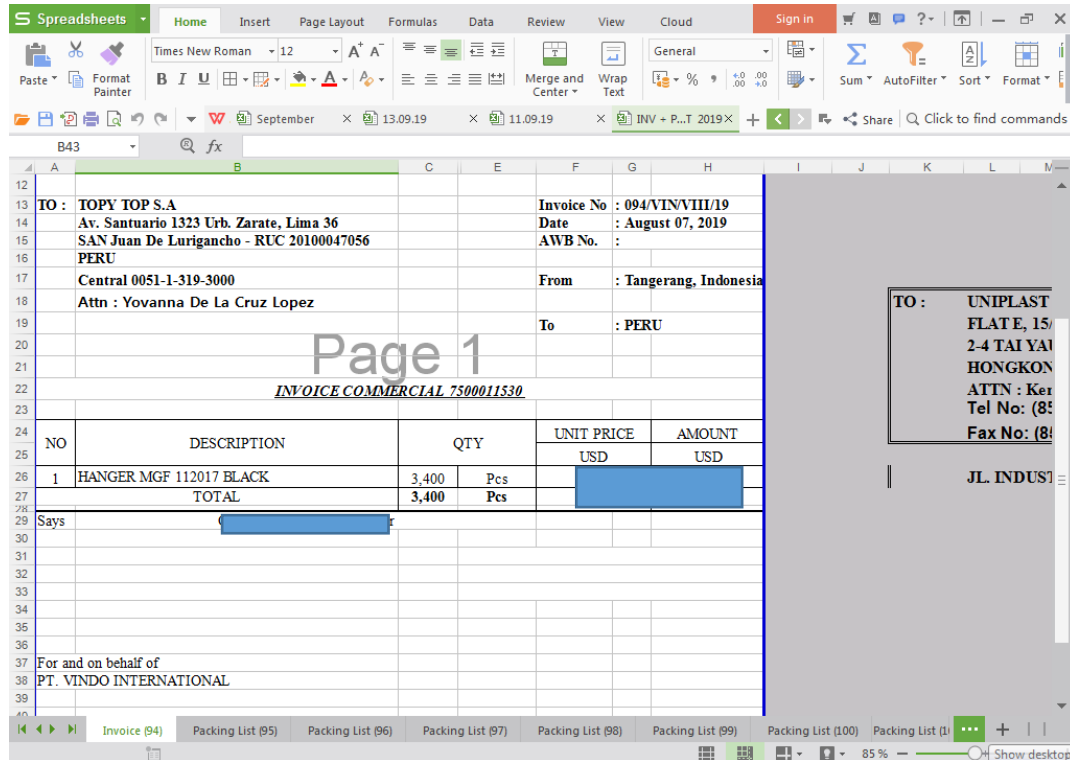
**Uniplast Industries (Asia) Limited**  
Flat E, 15/F, Wong King Industrial B  
2-4 Tai Yau Street, San Po Kong  
Attn. Kennedy  
Tel No: (852) 2388 8488  
Fax No: (852) 2388 8234

Gambar 3.20 Contoh Format Membuat *Packing List*

Kegiatan membuat *packing list* hanya dilakukan kepada *customer* tertentu karena ada beberapa *customer* yang meminta dibuatkan *packing list* dan ada *customer* yang tidak meminta dibuatkan *packing list*.

## 9. Membuat *Invoice Commercial*

Setelah mencetak dan memeriksa DO, penulis membuat *invoice commercial* berupa rincian total harga produk yang biasanya akan dilampirkan bersama dengan *packing list*.

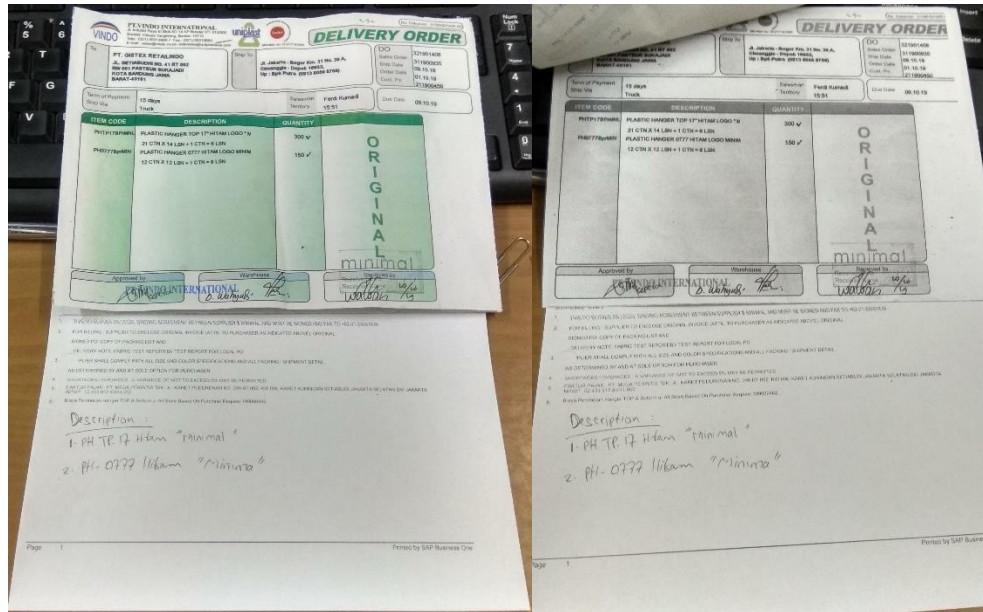


Gambar 3.21 Contoh Format Membuat *Invoice Commercial*

Pembuatan *invoice commercial* biasanya hanya untuk pengiriman ke luar negeri (ekspor).

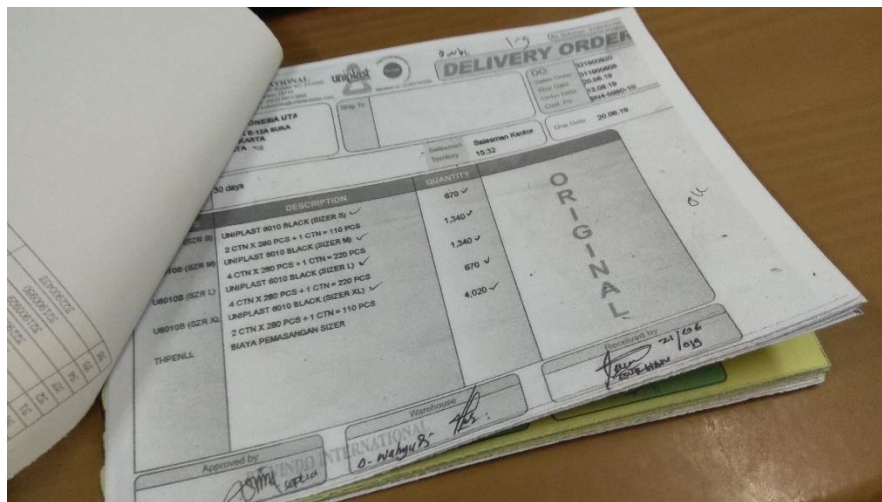
#### 10. Merekapitulasi DO untuk *Admin* Penagihan dan Membuat Formulir Serah Terima DO

DO terdiri sebanyak 6 lembar, ketika produk dikirim, *customer* akan mengambil beberapa lembar DO sebagai tanda terima produk. Kertas DO yang tersisa akan dibawa kembali ke PT. Vindo International untuk kemudian direkapitulasi. Setiap DO yang akan direkapitulasi harus terdiri dari 4 lembar, yaitu 2 lembar untuk *admin* penagihan, 1 lembar untuk tim *warehouse*, dan 1 lembar untuk *marketing admin*. Jika terdapat lembar DO yang kurang harus di *fotocopy*. Setelah itu penulis akan mencetak PO *customer* berdasarkan nomor SO yang terdapat di DO dan dilampirkan dengan 2 lembar DO yang sudah dipisahkan untuk diberikan kepada *admin* penagihan.



Gambar 3.22 Contoh DO yang Direkapitulasi (Fotokopi dan *Print PO*) untuk Diberikan Kepada Admin Penagihan

Setelah itu, 1 lembar DO *marketing admin* akan dikumpulkan dan diinput di *excel* dan diberi nama formulir serah terima DO.



Gambar 3.23 Contoh DO yang Sudah Direkapitulasi

No Dokumen : 02MKT/IN/01

SERAH TERIMA TGL. 24.06.2019

No	DO	Delivery Date	Customer/Vendor Name	Jumlah
1	321900029	20.06.19	PT. GIRENTEK INDONESIA UTAMA	1/1
2	321900030	20.06.19	PT. GIRENTEK INDONESIA UTAMA	1/1
3	321900031	20.06.19	PT. GIRENTEK INDONESIA UTAMA	1/1
4	321900032	20.06.19	PT. GIRENTEK INDONESIA UTAMA	1/1
5	321900033	20.06.19	PT. GIRENTEK INDONESIA UTAMA	1/1
6	321900034	20.06.19	PT. GIRENTEK INDONESIA UTAMA	1/1
7	321900035	20.06.19	PT. GIRENTEK INDONESIA UTAMA	1/1
8	321900036	20.06.19	PT. GIRENTEK INDONESIA UTAMA	1/1
9	321900037	20.06.19	PT. GIRENTEK INDONESIA UTAMA	1/1
10	321900038	20.06.19	PT. GIRENTEK INDONESIA UTAMA	1/1
11	321900039	20.06.19	PT. GIRENTEK INDONESIA UTAMA	1/1
12	321900040	20.06.19	PT. GIRENTEK INDONESIA UTAMA	1/1
13	321900041	20.06.19	PT. GIRENTEK INDONESIA UTAMA	1/1
14	321900042	20.06.19	PT. GIRENTEK INDONESIA UTAMA	1/1
15	321900043	20.06.19	PT. GIRENTEK INDONESIA UTAMA	1/1
16	321900044	20.06.19	PT. GIRENTEK INDONESIA UTAMA	1/1
17	321900045	20.06.19	PT. GIRENTEK INDONESIA UTAMA	1/1
18	321900046	20.06.19	PT. GIRENTEK INDONESIA UTAMA	1/1
19	321900047	20.06.19	PT. GIRENTEK INDONESIA UTAMA	1/1
20	321900048	20.06.19	PT. GIRENTEK INDONESIA UTAMA	1/1
21	321900049	20.06.19	PT. GIRENTEK INDONESIA UTAMA	1/1
22	321900050	20.06.19	PT. GIRENTEK INDONESIA UTAMA	1/1
23	321900051	20.06.19	PT. GIRENTEK INDONESIA UTAMA	1/1
24	321900052	20.06.19	PT. GIRENTEK INDONESIA UTAMA	1/1
25	321900053	20.06.19	PT. GIRENTEK INDONESIA UTAMA	1/1
26	321900054	20.06.19	PT. GIRENTEK INDONESIA UTAMA	1/1

Gambar 3.24 Contoh Formulir Serah Terima DO yang Dibuat Penulis dengan *Excel*

## 11. Membuat Formulir Permintaan *Sample* Produk

Penulis membuat formulir permintaan *sample* produk berupa nama *customer*, jenis produk, dan jumlah *sample*. Kemudian formulir tersebut *diprint* dan diberikan kepada tim QC (*Quality Control*).

No Dokumen : 01/MKT/VIN/R.00

PT VINDO INTERNATIONAL

No. : PS/051/MKT/VIN/IX/19

No.	Nama Produk	Berat		Warna	Jumlah	Keterangan
		Standar	Actual			
1	uniplast 485			black	3 Pcs	PT. ANYCLO
2	uniplast 498			black	3 Pcs	
3	uniplast 6012			black	3 Pcs	
4	uniplast 6010			black	3 Pcs	
5	uniplast 497			black	3 Pcs	
6	uniplast 6008			black	3 Pcs	
Diterima		Dibawa Oleh,		Tangerang, 03-09-2019		
				Approved By,		
( )		(Setiyo)		(Septia) Dept Marketing		

Page 1

Gambar 3.25 Contoh Pembuatan Formulir Serah Terima DO

## 12. Membuat Penawaran Formulir Harga

Penulis membuat formulir penawaran harga yang akan diberikan kepada *customer*.

## 13. Membuat Formulir *Customer* Baru

Ketika mendapatkan *customer* baru, penulis membuat formulir *customer* baru dan mengisi formulir tersebut berdasarkan informasi *customer* seperti surat izin usaha, NPWP, dan lain-lainnya.

**unilast**  
GARMENT HANGERS

**PT. VINDO INTERNATIONAL**  
No Dokumen : 04/001/TA/001/2019  
Jl. Industri Raya III Blok AD 18 RT. 013 RW 002  
Bunder Cikupa Tangerang 15710 Banten  
Telp 021 - 59313666 / 667 Fax. 021 - 59313665

**FORM DATA CUSTOMER**

**General Data**  
Nama Perusahaan : PT. SARANG HANGER  
Alamat : JALAN KESON KACANG 1 NO.20  
JAWARA PUSAT  
INDONESIA  
No Telp : 0822 2399 9917 No Fax :  
Alamat Kirim : JALAN KESON KACANG 1 NO.22  
JAWARA PUSAT  
INDONESIA

**Company Data**  
NPWP :  
PPN :  
2. PPN0 (PPN 10% - Faktor Pajak)  
3. PPN2 (PPN Include - Faktor Pajak Standar)  
4. PPN3 (Non PPN)  
5. PPN4 (PPN 0% (Ditanggung Pemakaian) - Faktor Pajak standar) V

**Purchasing Contact**  
Contact Person : BPK. JEFFERSON  
Contact Penagihan :  
Email :  
Reference :  
Sales person :  
Credit Limit : IDR

**Frekuensi Masa pembayaran**  
Cash :  
Pembayaran 15 Hari :  
Pembayaran 30 Hari : V  
Pembayaran 45 Hari :  
Pembayaran 60 Hari :  
Pembayaran 90 Hari :

**Cara Pembayaran**  
Cash :  
Transfer Bank : V

Dibuat Oleh : Septia  
Marketing :  
Disetujui Oleh : PT. VINDO INTERNATIONAL  
Setyo Purwanto

Date : 30 Agustus 2019  
Date : 30 Agustus 2019

Syarat2 dokumen PPN antara lain : 1. PPN0 dan PPN2 - Surat Pengukuhan PKP dan Kartu NPWP  
2. PPN1 dan PPN3 - Salak perlu dokumen  
3. PPN4 - surat pengukuhan PKP, kartu NPWP, Surat Keputusan Menteri Keuangan RI tentang penetapan Kawasan berikut dan / atau Surat domisil dari Kawasan berikut

Gambar 3.26 Contoh Formulir *Customer* Baru yang Dibuat Penulis

#### D. Kegiatan Lainnya

##### 1. Membuat Sasaran Mutu Bulanan

Penulis membuat sasaran mutu bulanan yang terhitung mulai bulan Maret sampai Mei, kemudian Juni, Juli, dan Agustus. Penulis membuat sasaran mutu bulan Maret, April, dan Mei dikarenakan perusahaan tidak mengadakan kegiatan sasaran mutu pada bulan-bulan tersebut sehingga ketika sasaran mutu bulan Juli, setiap divisi mempresentasikan sasaran mutu bulanan mulai dari bulan Maret sampai bulan Juni. Untuk bulan-bulan kemudian seperti Juli dan Agustus dilaksanakan secara rutin. Kegiatan sasaran mutu dilakukan ketika memasuki minggu ke-dua setiap pada setiap bulannya.

Kegiatan sasaran mutu *marketing admin* berupa mempresentasikan persentase stok dan harga setiap produk produk terakhir yang telah terjual, sehingga penulis memeriksa stok produk satu per satu yang jumlahnya kurang lebih 300 produk. Selain itu sasaran mutu *marketing admin* mempresentasikan penjualan ekspor dan impor. Kemudian mempresentasikan persentase *customer* baru setiap bulannya. Penulis tidak diperkenankan untuk memberikan informasi terkait sasaran mutu perusahaan secara detail karena bersifat rahasia.

##### 2. *Product Knowledge*

Penulis diberikan tugas khusus sebagai karyawan magang untuk mengetahui seluruh *product knowledge* yang dimiliki perusahaan. Penulis diberikan *mini quiz* setiap hari dengan pembimbing lapangan yaitu berupa pertanyaan terkait nama produk, fitur produk, dan fungsi setiap produk. Untuk produk-produk yang ada di perusahaan, akan dilampirkan di halaman lampiran.

##### 3. Membuat *Flow Chart* Perusahaan

Penulis diberikan tugas khusus oleh *plant manager* untuk membuat *flow chart* seluruh divisi yang ada di perusahaan mulai dari *flow chart* penerimaan *purchase order* dan *input*

*purchase order*, *flow chart* seluruh proses produksi, *flow chart* pengiriman produk, hingga *flow chart* penagihan.

### **3.4 Kendala yang ditemukan**

Selama proses magang berlangsung, penulis mengalami beberapa kendala saat menjalankan tugas yang diberikan. Kendala yang dialami penulis diuraikan sebagai berikut :

#### **A. *Customer Relationship***

Kendala ketika penulis mengerjakan pekerjaan yang terkait dengan *customer relationship* adalah kemampuan berkomunikasi dengan *customer* yang dimiliki penulis masih terbatas. Ada beberapa saat ketika awal melakukan kerja magang penulis terbata-bata ketika berkomunikasi dengan *customer*. Selain itu juga pada masa awal kerja magang ada beberapa saat dimana penulis tidak tahu harus menjawab pertanyaan *customer* dengan bagaimana sehingga penulis memberikan telepon kepada pembimbing lapangan untuk berbicara langsung dengan *customer*. Kemudian ada beberapa langkah-langkah yang tidak diketahui penulis dalam menjawab atau menangani pertanyaan *customer*. Contohnya, ketika *customer* menanyakan stok barang. Pada masa awal kerja magang penulis tidak mengetahui langkah-langkah atau cara untuk dapat melihat stok barang yang dicek menggunakan sistem SAP.

#### **B. *Telemarketing***

Kendala dalam *telemarketing* adalah pada masa awal kerja magang penulis tidak mengetahui seluruh produk yang dimiliki perusahaan, sehingga ketika berbicara dengan *customer* penulis harus berkomunikasi kembali dengan pembimbing lapangan untuk menanyakan nama produk yang dimiliki perusahaan. Karena nama produk yang diketahui oleh *customer* berbeda dengan produk yang ada di perusahaan. Contohnya adalah ketika *customer* menanyakan atau menginginkan “*hanger* celana gantung”, di perusahaan untuk produk “*hanger* celana gantung” dinamai dengan U6012 maupun dengan U6212 tergantung dengan ukuran dan fitur-fitur yang dimiliki setiap jenis produk. Kemudian contoh lain adalah



ketika *customer* membutuhkan “*hanger baju*”, untuk produk “*hanger baju*” di perusahaan dinamai dengan U484, U485, U479, PHTP17, PHOOK17, dan lain-lain tergantung dengan bentuk, fitur, dan kegunaan setiap produk yang berbeda-beda.

#### C. *Administration*

Kendala ketika mengerjakan pekerjaan bagian *administration* adalah langkah-langkah dalam mengerjakan berbagai pekerjaan yang terkait dengan *administration* yang sangat banyak dan harus dihapalkan oleh penulis. Ketika memasuki masa-masa awal melakukan kerja magang, ada beberapa kali penulis melakukan kesalahan-kesalahan dalam mengerjakan pekerjaan *administration* seperti salah dalam menginput jumlah kuantitas produk dan salah menginput mata uang.

#### D. Kegiatan Lainnya

Kendala dalam pekerjaan kegiatan lainnya adalah *product knowledge* yang membutuhkan waktu untuk dapat dihapalkan oleh penulis. Perusahaan memiliki produk yang sangat banyak dan penulis harus menghapalkan setidaknya produk-produk yang paling sering dibeli oleh *customer*. Contoh produk yang paling sering dibeli oleh *customer* adalah U484, U6012, dan *SizerCrownBlack*.

### 3.5 Solusi atas kendala yang ditemukan

#### A. *Customer Relationship*

Penulis harus sering berlatih dalam berkomunikasi dengan *customer* untuk meningkatkan rasa percaya diri penulis sehingga tidak merasa gugup ketika akan berkomunikasi dengan *customer* kedepannya. Selain itu juga, penulis harus berlatih menghafal produk-produk yang ada di perusahaan mulai dari nama produk, bentuk produk, dan fitur yang dimiliki setiap produk. Kemudian penulis harus menanyakan langkah-langkah untuk mengoperasikan SAP ketika ada pertanyaan *customer* yang mengharuskan penulis untuk mengecek dengan menggunakan SAP. Yang terakhir penulis harus sering

berkomunikasi dengan pembimbing lapangan untuk berkonsultasi terkait tindakan apa yang harus dilakukan setiap berkomunikasi dengan *customer*.

#### B. *Telemarketing*

Penulis harus sering berlatih dalam berkomunikasi dengan *customer*, selain itu juga penulis harus meningkatkan pengetahuannya terkait seluruh produk yang ada di perusahaan. Untuk mengatasi masalah *telemarketing*, penulis membuat notes kecil berisi langkah-langkah dalam melakukan *telemarketing* dan juga menuliskan alternatif-alternatif jawaban yang nanti bisa digunakan penulis ketika berkomunikasi dengan *customer*.

#### C. *Administration*

Penulis harus berkomunikasi dan berkonsultasi dengan pembimbing lapangan terkait pekerjaan-pekerjaan di bidang administrasi.

#### D. Kegiatan Lainnya

Penulis harus berlatih untuk meningkatkan *product knowledge*. Sering kali penulis melakukan *mini quiz* dengan pembimbing lapangan terkait *product knowledge* seperti menanyakan nama produk, bentuk produk, dan fitur produk.

### **3.6 Peran Customer Relationship Management dalam Membangun Hubungan dengan Customer**

Menurut Kotler dan Amstrong (2011), *customer relationship management* merupakan keseluruhan proses untuk membangun dan memelihara hubungan dengan pelanggan yang menguntungkan yaitu dengan memberikan *value* dan kepuasan pelanggan yang unggul. Tujuan dari *customer relationship management* sendiri untuk membangun hubungan yang baik dengan para *customer*.

Salah satu strategi yang dapat meningkatkan hubungan antara perusahaan dengan para pelanggan adalah dengan menjalankan *customer relationship management*. Salah satu

tujuan dari menjalankan *customer relationship management* ini tentunya untuk meningkatkan pengelolaan hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan para *customer* atau yang biasa disebut sebagai *customer retention*. PT. Vindo International sebagai perusahaan yang menggunakan sistem *business to business* dalam menjalankan bisnisnya.

Strategi *customer relationship management* yang dijalankan di perusahaan PT. Vindo International tidak berjalan dengan maksimal dikarenakan keterbatasan kemampuan dan keteampilan yang dimiliki para karyawannya. Salah satunya adalah ketika menjalin komunikasi dengan para *customer*. Komunikasi yang terjalin antara karyawan dan *customer* hanya sebatas untuk mengkonfirmasi pengiriman barang dan terkadang mem-*follow up* terkait produk yang telah sampai ke *customer*.

Dalam menjalin hubungan dengan para *customer*, perusahaan tidak merangkul seluruh *customer* yang ada. Artinya, hanya *customer-customer* tertentu yang diberikan perhatian khusus dalam hal *customer relationship management*. Hal tersebut terbukti ketika perusahaan menyebarkan survey kepuasan *customer* yang hanya disebarkan kepada para *customer* ekspor (perusahaan-perusahaan besar) dan tidak menyebarkan kuisioner kepada para *customer* lokal seperti distro, butik, dan toko-toko *hanger*. Sehingga hasil dari survey terkait kepuasan *customer* tersebut tidak maksimal dan hanya dijawab oleh 7 *customer* saja.

Kemudian PT. Vindo International tidak memiliki *database* terkait *customer* secara detail dan mendalam. *Database* yang dimiliki hanya sebatas alamat, NPWP, surat ijin usaha, dan data terkait produk yang dibeli oleh para *customer*. Perusahaan tidak memiliki data terkait profil dasar para *customer* dan juga pendapatan yang dimiliki para *customer*. Selanjutnya dari *website* yang dimiliki perusahaan tidak dimanfaatkan dengan maksimal oleh perusahaan. *Website* yang dimiliki oleh perusahaan tidak dikembangkan secara maksimal, contohnya seperti layanan *customer service*.

Selain itu perusahaan tidak rutin dalam melakukan *company visit* kepada *customer*. *Sales*, *marketing*, dan *manager* perusahaan melakukan *company visit* kepada *customer* hanya ketika *customer* tersebut sudah lama tidak melakukan pembelian (*order*) kepada perusahaan.

Beberapa hal tersebut menyebabkan *value* yang ingin disampaikan kepada *customer* tidak sampai kepada *customer* itu sendiri sehingga strategi-strategi customer retention perusahaan seperti menciptakan ikatan sosial dan struktural, menciptakan *customer delight*, membangun *customer engagement*, dan menambahkan *customer perceived value* tidak berjalan dengan maksimal.

Salah satu contoh dari perusahaan B2B yang menjalankan *customer relationship management* adalah Unilever. Unilever menjangkau seluruh pelanggan mereka dengan program *database* dan situs *website* yang dimiliki Unilever. Dengan program *database* dan situs *website* tersebut mereka mampu menganalisis profil setiap pelanggan dan melakukan interaksi dengan pelanggan secara tepat berdasarkan data yang dimiliki perusahaan. Selain itu dengan memiliki *website* yang memiliki fitur *customer service* yang dapat menjawab setiap pertanyaan dan informasi yang dibutuhkan oleh *customer*, para customer akan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Unilever.

Berdasarkan kemampuan *customer relationship management* yang dimiliki Unilever, seharusnya PT. Vindo International dapat membuat *database* terkait customer dengan selengkap mungkin sehingga perusahaan dapat berinteraksi secara tepat dengan para *customer*. Mengembangkan *website* yang dimiliki perusahaan dengan maksimal yang dapat memudahkan *customer*. Kemudian menjangkau seluruh *customer* tanpa kecuali. Dengan menjangkau seluruh *customer*, perusahaan akan mudah untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi dari para *customer*. Contohnya dalam meminta *customer* mengisi survey, perusahaan harus menjangkau seluruh *customer* yaitu dengan menjadikan seluruh *customer* perusahaan sebagai responden survey.